



⑮ **BUNDESREPUBLIK
DEUTSCHLAND**



**DEUTSCHES
PATENT- UND
MARKENAMT**

⑫ **Offenlegungsschrift**
⑩ **DE 100 64 315 A 1**

⑤ Int. Cl.⁷:
G 06 F 17/40

⑳ Aktenzeichen: 100 64 315.9
㉔ Anmeldetag: 22. 12. 2000
㉕ Offenlegungstag: 18. 7. 2002

DE 100 64 315 A 1

㉑ **Anmelder:**
Sinzger, Martin, 94032 Passau, DE; Pulvermüller,
Patrick, 94032 Passau, DE

㉒ **Erfinder:**
gleich Anmelder

⑤⑥ **Entgegenhaltungen:**
US 54 36 830
US 5 40 41 72
WO 99 31 609 A1

Die folgenden Angaben sind den vom Anmelder eingereichten Unterlagen entnommen

Prüfungsantrag gem. § 44 PatG ist gestellt

⑤④ **Verfahren zur Erfassung und/oder Auswertung von benutzerspezifischen Datensätzen und computergesteuerte
Einrichtung zur Durchführung des Verfahrens**

DE 100 64 315 A 1

[0001] Hintergrund der Erfindung ist die Konkurrenzsituation auf dem Dienstleistungsmarkt und – daraus resultierend – ein wachsendes Bedürfnis der Dienstleistungsanbieter, sowohl Informationen über das eigene Unternehmen (z. B. zur Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit) als auch Vergleichsdaten fremder Unternehmen zu erhalten.

[0002] Traditionelle Markt- und Meinungsforschungsinstitute sind auf diesem Gebiet bereits tätig. Die herkömmlichen Verfahren sind jedoch verhältnismäßig aufwendig und deshalb kostenintensiv. Wegen der hohen Kosten werden Umfragen in der Regel einmalig bzw. zeitlich begrenzt durchgeführt. Die gewonnenen Informationen haben dann allerdings nur für den Befragungszeitraum Gültigkeit. Längerfristige Entwicklungen, wie z. B. die Auswirkungen konkreter Veränderungen bzw. Verbesserungsmaßnahmen, lassen sich damit nicht erfassen. Dafür sind kontinuierliche Umfragen und Analysen notwendig.

[0003] Dienstleistungsanbieter müssen wissen, wie sie im Vergleich zu ihren Mitbewerbern stehen. Dieses Wissen gibt ihnen die Möglichkeit, sich auf ihre Schwachpunkte zu konzentrieren und effektiv Abhilfe zu schaffen. Solche Vergleiche lassen sich derzeit mangels entsprechender Daten kaum durchführen. Die Ermittlung derartiger Vergleichsdaten nach den traditionellen Methoden (insbesondere persönliche, schriftliche oder telefonische Interviews) würde sich auch sehr aufwendig und kostenintensiv gestalten. Dasselbe gilt für bereichsübergreifende Analysen, die sich in anderen Bereichen bereits abzeichnende Trends aufzeigen können.

[0004] Ziel der Erfindung ist es, ein weitestgehend standardisiertes und automatisiertes Verfahren anzubieten, mit dem Umfragen/Analysen kostengünstig, flächendeckend, kontinuierlich und bereichsübergreifend durchgeführt werden können. Dabei soll das gesamte Spektrum von der Erhebung der Daten bis zu ihrer statistischen Auswertung abgedeckt werden. Gleichzeitig werden moderne Kommunikationswege integriert, die den Befragten die Möglichkeit geben, kostengünstig, jederzeit und von überall aus ihre Bewertungen abzugeben.

[0005] Der im Patentanspruch 1 angegebenen Erfindung liegt das Problem zugrunde, die Erfassung bzw. Auswertung benutzerspezifischer Datensätze so zu standardisieren und zu automatisieren, dass die ermittelten Werte auf einfache Weise und für einen unbeschränkten Zeitraum mit den Werten einer Vielzahl von weiteren Benutzern verglichen werden können.

[0006] Dieses Problem wird durch die im Patentanspruch 1 aufgeführten Merkmale gelöst.

[0007] Die mit der Erfindung erzielten Vorteile bestehen insbesondere darin, dass die Eingabemasken für eine Vielzahl von Fällen verwendet werden und damit ein hoher Kostenvorteil entsteht, der an die Benutzer weitergegeben werden kann. Die Werte werden bei einer Vielzahl von Benutzern ermittelt und stehen einer Vielzahl von Benutzern für deren Zwecke zur Verfügung. Auf Grund des automatisierten Verfahrens können die benutzerspezifischen Datensätze fortlaufend und sekundenaktuell erhoben und ausgewertet werden. Die bei einem Benutzer erhobenen Datensätze werden ohne (menschlichen) Zwischenschritt in eine zentrale Datenbank übertragen, dort werden sie automatisch zugeordnet und stehen damit für alle Benutzer zur Auswertung, insbesondere zu Vergleichszwecken, zur Verfügung. Übertragungsfehler sind nahezu ausgeschlossen. Der Benutzer kann die Vergleichswerte für den von ihm angestrebten Vergleich selbst definieren und ist nicht auf vorgegebene Vergleichswerte bzw. Benchmarks angewiesen. Zudem werden die Vergleichswerte/Benchmarks nicht nur einmalig ermit-

telt, sondern sie werden automatisch in Abhängigkeit von den aktuell gespeicherten Datensätzen angepasst. Der Benutzer ist nicht auf ein bestimmtes Ausgabeformat beschränkt, sondern kann sich die ermittelten Werte in dem von ihm gewählten Format ausgeben lassen.

[0008] Vorteilhafte Ausgestaltungen der Erfindung sind in den Patentansprüchen 2 bis 12 angegeben.

[0009] Ein Ausführungs- und Ablaufbeispiel der Erfindung ist in der Zeichnung dargestellt und wird im folgenden näher beschrieben:

[0010] Es zeigen

[0011] Fig. 1 Gesamtübersicht

[0012] Fig. 2 Auswahl des Fragebogens

[0013] Fig. 3 Eingabe der Datensätze

[0014] Fig. 4 Analyse und Auswertung der Datensätze

[0015] Bei der Einrichtung handelt es sich um ein handelsübliches Computersystem, das aus den in Fig. 1 verwendeten Komponenten besteht.

[0016] Die Eingabeeinrichtung (1) beruht auf üblicher Technologie (z. B. Terminal, WAP-fähiges Handy), die es ermöglicht, Eingabemasken zu speichern und Datensätze über die Eingabemasken einzugeben. Die Eingabeeinrichtung kann zentral angesiedelt sein. Sie kann sich aber auch dezentral beim Benutzer befinden. Die Datensätze werden in diesem Fall beispielsweise über das Internet an die Datenhaltungseinrichtung (2) übertragen.

[0017] Die Datenhaltungseinrichtung (2) besteht aus einer Datenbank und einem Datenbankverwaltungssystem. Neu eingegebene Datensätze werden standardisiert, um die gewünschte Vergleichbarkeit mit den bereits erfassten Datensätzen herzustellen. Dazu können die Datensätze um digitale Informationen erweitert werden. Weiterhin besteht die Möglichkeit, die Datensätze zu verifizieren, d. h. auf Vollständigkeit, Herkunft und Zulässigkeit der Bewertung zu überprüfen.

[0018] In der in einer Speichereinrichtung (3) angeordneten Datenbank werden die standardisierten Datensätze zusammengeführt, d. h. in dieselbe Datenbankstruktur integriert und endgültig gespeichert. Mit jedem neuen Datensatz wird die Datenbank aktualisiert.

[0019] Die Auswerteeinrichtung (4), die sich als rechnergestützte Datenbankabfrage beschreiben lässt, erzeugt aus den standardisierten Datensätzen Vergleichswerte und stellt diese zu einem Auswerteergebnis zusammen. Bei der Erstellung der Vergleichswerte werden die vom Benutzer gestellten Eingabedaten, also benutzerspezifische Daten, berücksichtigt.

[0020] Die Ausgabeeinrichtung (5) beruht auf üblicher Technologie (z. B. Monitor, Drucker, CD-Brenner) und dient der Ausgabe des Auswerteergebnisses. Sie kann zentral angesiedelt sein, kann sich aber auch dezentral beim Benutzer befinden. Im letztgenannten Fall werden die Auswertungsergebnisse beispielsweise über das Internet an die Ausgabeeinrichtung übermittelt.

[0021] Unter Dialogeinrichtung (6) fällt jede übliche Betriebseinheit vom Typ Dialog. Sie ermöglicht es dem Benutzer im Dialog mit dem Datenbanksystem seine benutzerspezifischen Eingabedaten nach frei zu wählenden Kriterien zu gestalten. Mit der Dialogeinrichtung kann auch direkt auf die Auswerteeinrichtung (4) zugegriffen werden, so dass ein Benutzer ein Auswerteergebnis basierend auf seinen Eingabedaten und den standardisierten Datensätzen abfragen kann. Über die Dialogeinrichtung kann er auch bestimmen, in welchen Formaten das Auswerteergebnis ausgegeben werden soll.

[0022] Die Vorhalteeinrichtung (7) beinhaltet ein Datenbanksystem, in dessen Datenbank Eingabemasken gespeichert sind, die für eine Vielzahl von Abrufen bereitgehalten

werden.

[0023] Beispielsweise kann es sich bei den Eingabemasken um Fragebogen für Kundenzufriedenheitsanalysen handeln. Zur Herstellung der Vergleichbarkeit enthalten diese Fragebogen einen für das gesamte Einsatzgebiet der Kundenzufriedenheitsanalyse einheitlich gestalteten Fragen- und Antwortteil. Ansonsten sind die Fragebogen nach Unterklassen des Einsatzgebietes (z. B. Unterklasse 1: Dienstleistungssektor; Unterklasse 2: Branche; Unterklasse 3: Größe bzw. Gruppenzugehörigkeit) gegliedert. Innerhalb dieser Unterkategorien sind die Fragebogen wiederum einheitlich gestaltet.

[0024] Ein Benutzer kann über eine Dialogeinrichtung (6) auf die Vorhalteeinrichtung zugreifen und das vorgesehene Einsatzgebiet für die Eingabemaske und sich selbst – nach vordefinierten Regeln – beschreiben. Er kann auch individuelle Erweiterungen an den einheitlich konzipierten Eingabemasken vornehmen.

[0025] Entsprechend der vom Benutzer vorgenommenen Eingaben stellt die Vorhalteeinrichtung dem Benutzer eine Eingabemaske zur Verfügung, die der Benutzer über einen von ihm gewählten Eingabeweg abrufen und in die Eingabe-einrichtung laden kann.

[0026] Ein Benutzer (im Beispiel eine Stadtparkasse) möchte eine Kundenzufriedenheitsanalyse durchführen. Er greift deshalb – beispielsweise über das Internet – auf die Vorhalteeinrichtung (7) zu, um den passenden Fragebogen zu erhalten. Er wird zunächst aufgefordert, seine Eingabedaten über die Dialogeinrichtung (6) anzugeben bzw. seine Auswahl aus den vorgegebenen Kriterien zu treffen. Der Benutzer gibt an, dass er eine Kundenzufriedenheitsanalyse durchführen möchte. Daraufhin wird er gebeten, sich den insoweit zur Auswahl stehenden Unterklassen zuzuordnen. Er ordnet sich innerhalb der Unterklasse 1 dem Kredit- und Versicherungsgewerbe, innerhalb der Unterklasse 2 den Banken und innerhalb der Unterklasse 3 den mittelständischen Unternehmen/regionalen Anbietern zu. Entsprechend seiner Angaben wählt die Einrichtung (nach vordefinierten Regeln) aus den gespeicherten Eingabemasken den passenden Fragebogen aus. Dieser setzt sich aus einem für das gesamte Einsatzgebiet der Kundenzufriedenheitsanalyse einheitlich gestalteten Fragen- und Antwortteil, aus einem für das gesamte Kredit- und Versicherungsgewerbe einheitlich gestalteten Fragen- und Antwortteil, aus einem für alle Banken einheitlich gestalteten Fragen- und Antwortteil und aus einem für die mittelständischen Unternehmen/regionalen Anbieter einheitlich gestalteten Fragen- und Antwortteil zusammen. Der Benutzer gibt an, dass er den Standardfragebogen um individuelle Fragen und Antworten erweitern möchte. Zu diesem Zweck wählt er aus einem vorformulierten Fragen- und Antwortenkatalog die gewünschten Erweiterungen aus. Daneben gibt er von ihm selbst gestaltete Fragen und Antworten vor, die dem Fragebogen hinzugefügt werden sollen.

[0027] Der Benutzer nennt die Eingabeeinrichtung (1), in der der Fragebogen gespeichert werden soll, und nennt die Kommunikationswege bzw. Medien, über die seinen Kunden der Zugriff auf den Fragebogen ermöglicht werden soll (Internet, WAP-fähiges Handy, SMS etc.). Der Benutzer möchte den Fragebogen in seine Internetpräsentation/ Homepage integrieren; seine Kunden sollen über das Internet auf den Fragebogen zugreifen können; die von seinen Kunden eingegebenen Werte, d. h. die benutzerspezifischen Datensätze, sollen über das Internet an die Datenhaltungseinrichtung (2) übermittelt werden.

[0028] Die Vorhalteeinrichtung stellt dem Benutzer nunmehr den vollständigen Source Code für den Fragebogen zur Verfügung. Der Benutzer entscheidet sich dafür, den

Source Code über das Internet abzurufen. Er integriert den Fragebogen in seine Internetpräsentation/Homepage.

[0029] Ein Kunde des Benutzers möchte seine Zufriedenheit/Unzufriedenheit mit der Stadtparkasse zum Ausdruck bringen. Zu diesem Zweck ruft er den Fragebogen über das Internet auf und füllt diesen vollständig aus. Der Kunde des Benutzers schließt seine Eingabe ab und der Datensatz wird über das Internet an eine zentrale Datenhaltungseinrichtung (2) übermittelt.

[0030] In der Datenhaltungseinrichtung wird der ankommende Datensatz verifiziert, d. h. er wird beispielsweise auf Vollständigkeit, Herkunft und Zulässigkeit der Bewertung überprüft. Der Datensatz wird um digitale Informationen (Name des Benutzers, Kundennummer, Zeit und Ort der Abgabe etc.) erweitert. Der gültige Datensatz wird standardisiert und in einer als Speichereinrichtung (3) angeordneten Datenbank mit bereits vorhandenen Datensätzen zusammengeführt. Dazu wird er in dieselbe Datenbankstruktur integriert, in der die bereits vorhandenen Datensätze abgespeichert sind; die Datenbank wird dabei aktualisiert. Der standardisierte Datensatz wird endgültig gespeichert und steht zur Auswertung zur Verfügung.

[0031] Die Auswerteeinrichtung (4) beinhaltet eine Auswertungssoftware, die zur Erzeugung standardisierter Vergleichswerte vordefinierte Abfragen bzgl. aller vorhandenen Datensätze ausführt. Zudem ermittelt sie – entsprechend der vom jeweiligen Benutzer gestellten Eingabedaten – für jeden Benutzer seine benutzerspezifischen Vergleichswerte und vergleicht diese mit den standardisierten Vergleichswerten. Dadurch werden benutzerspezifische Auswerteergebnisse erzeugt.

[0032] Wegen des Zugangs des neuen Datensatzes werden sowohl die benutzerspezifischen Vergleichswerte als auch diejenigen standardisierten Vergleichswerte, auf die sich der Datensatz auswirken soll, aktualisiert. Im Beispiel werden also sowohl die benutzerspezifischen Vergleichswerte der Stadtparkasse als auch die standardisierten Vergleichswerte in den Bereichen Kundenzufriedenheitsanalyse, Kredit- und Versicherungsgewerbe, Banken und mittelständische Unternehmen/regionale Anbieter angepasst, wodurch ein verändertes benutzerspezifisches Auswerteergebnis für die Stadtparkasse erzeugt wird.

[0033] Die Ausgabeeinrichtung (5) gibt das benutzerspezifische Auswerteergebnis in den vom Benutzer ausgewählten Formaten aus.

[0034] Über die Dialogeinrichtung (6) kann der Benutzer im Dialog auf den vorhandenen Datenbestand zugreifen und flach von ihm vorgegebenen Kriterien – zusätzlich zu dem innerhalb der Auswerteeinrichtung zusammengestellten Auswerteergebnis – korrekte Auswertungsdatensätze und/oder Vergleichswerte (z. B. branchenübergreifende Werte) ermitteln. Diese kann er sich über die Ausgabeeinrichtung in den von ihm ausgewählten Ausgabeformaten ausgeben lassen.

Patentansprüche

1. Verfahren zur Erfassung und/oder Auswertung von benutzerspezifischen Datensätzen durch eine computergesteuerte Einrichtung, bei dem Benutzer über in einer Eingabeeinrichtung gespeicherte Eingabemasken die Datensätze in die Einrichtung eingeben, bei dem in einer Datenhaltungseinrichtung jeder neu eingegebene Datensatz so standardisiert wird, dass die Vergleichbarkeit mit bereits erfassten Datensätzen durchführbar ist, bei dem die standardisierten Datensätze in einer Spei-

chereinrichtung angeordneten Datenbank zusammengefasst werden, die mit jedem neu eingegebenen Datensatz aktualisiert wird,

bei dem in einer Auswerteeinrichtung entsprechend vom Benutzer gestellter Eingabedaten aus den standardisierten Datensätzen Vergleichswerte erzeugt werden, die zum Auswerteergebnis zusammengestellt werden, bei dem über eine Ausgabeeinrichtung das Auswerteergebnis an den Benutzer ausgegeben wird.

2. Verfahren nach Anspruch 1, bei dem der Benutzer über eine Dialogeinrichtung die Eingabedaten für die Auswahl der Eingabemaske und/oder für die Auswahl des Auswerteergebnisses nach frei zu wählenden Kriterien gestalten kann.

3. Verfahren nach Anspruch 1 oder 2, bei dem über die Dialogeinrichtung ein Auswerteergebnis basierend auf den standardisierten Datensätzen und den Eingabedaten des Benutzers abgefragt und in vom Benutzer vorgegebenen Formaten ausgegeben werden kann.

4. Verfahren nach einem der Ansprüche 1 bis 3, bei dem die Eingabemasken in einer Vorhalteeinrichtung der Einrichtung so gespeichert sind, dass sie vom Benutzer wählbar in die Eingabeeinrichtung geladen werden können.

5. Verfahren nach Anspruch 4, bei dem die Eingabemasken abhängig vom Einsatzgebiet als einheitlich konzipierter Fragebogen mit einheitlichem Fragen- und Antwortteil gestaltet sind.

6. Verfahren nach Anspruch 5, bei dem der Fragebogen jeweils einheitlich gestaltet mindestens einen weiteren in bezug auf Unterklassen des Einsatzgebietes konzipierten Fragen- und Antwortteil aufweist.

7. Verfahren nach einem der Ansprüche 4-6, bei dem die Eingabemasken durch vom Benutzer wählbare Fragen/Antworten individuell erweitert werden können.

8. Verfahren nach Anspruch 7, bei dem die Eingabemasken durch vom Benutzer individuell gestaltete Fragen/Antworten erweitert werden können.

9. Verfahren nach einem der vorhergehenden Ansprüche, bei dem der Benutzer die Eingabemaske über einen von ihm wählbaren Eingabeweg abrufen.

10. Verfahren nach einem der vorhergehenden Ansprüche, bei dem in der Datenhaltungseinrichtung die eingegebenen Datensätze verifiziert werden.

11. Verfahren nach einem der vorhergehenden Ansprüche, bei dem zur Standardisierung der Datensätze diese um digitale Informationen erweitert werden.

12. Einrichtung zur Durchführung des Verfahrens nach einem der vorhergehenden Ansprüche, bei der eine Eingabeeinrichtung vorgesehen ist, in der mindestens eine von einem Benutzer ausfüllbare Eingabemaske zur Erfassung der Datensätze gespeichert ist,

bei der eine Datenhaltungseinrichtung vorgesehen ist, die jeden neu eingegebenen Datensatz so standardisiert, dass die Vergleichbarkeit mit bereits erfassten Datensätzen möglich ist,

bei der eine Speichereinrichtung vorgesehen ist, in der in einer ständig aktualisierten Datenbank die standardisierten Datensätze zusammengeführt sind,

bei der eine Auswerteeinrichtung vorgesehen ist, die aus den standardisierten Datensätzen in Abhängigkeit von vom Benutzer gestellter Eingabedaten Vergleichswerte erzeugt und zu einem Auswerteergebnis zusammenstellt,

bei der eine Ausgabeeinrichtung vorgesehen ist, die das

Auswerteergebnis an den Benutzer ausgibt.

Hierzu 4 Seite(n) Zeichnungen

Fig. 1: Gesamtübersicht

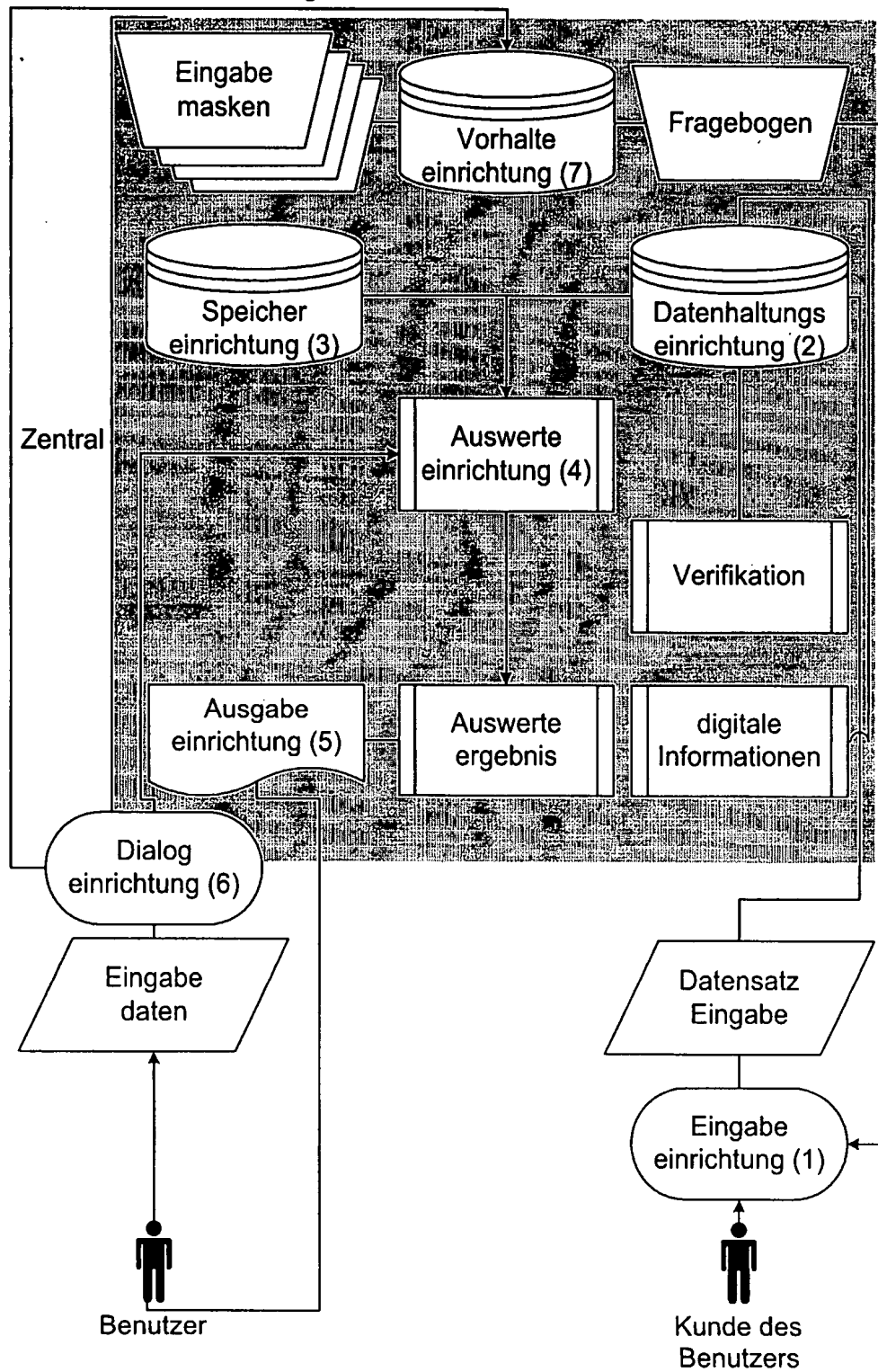


Fig. 2: Auswahl des Fragebogens

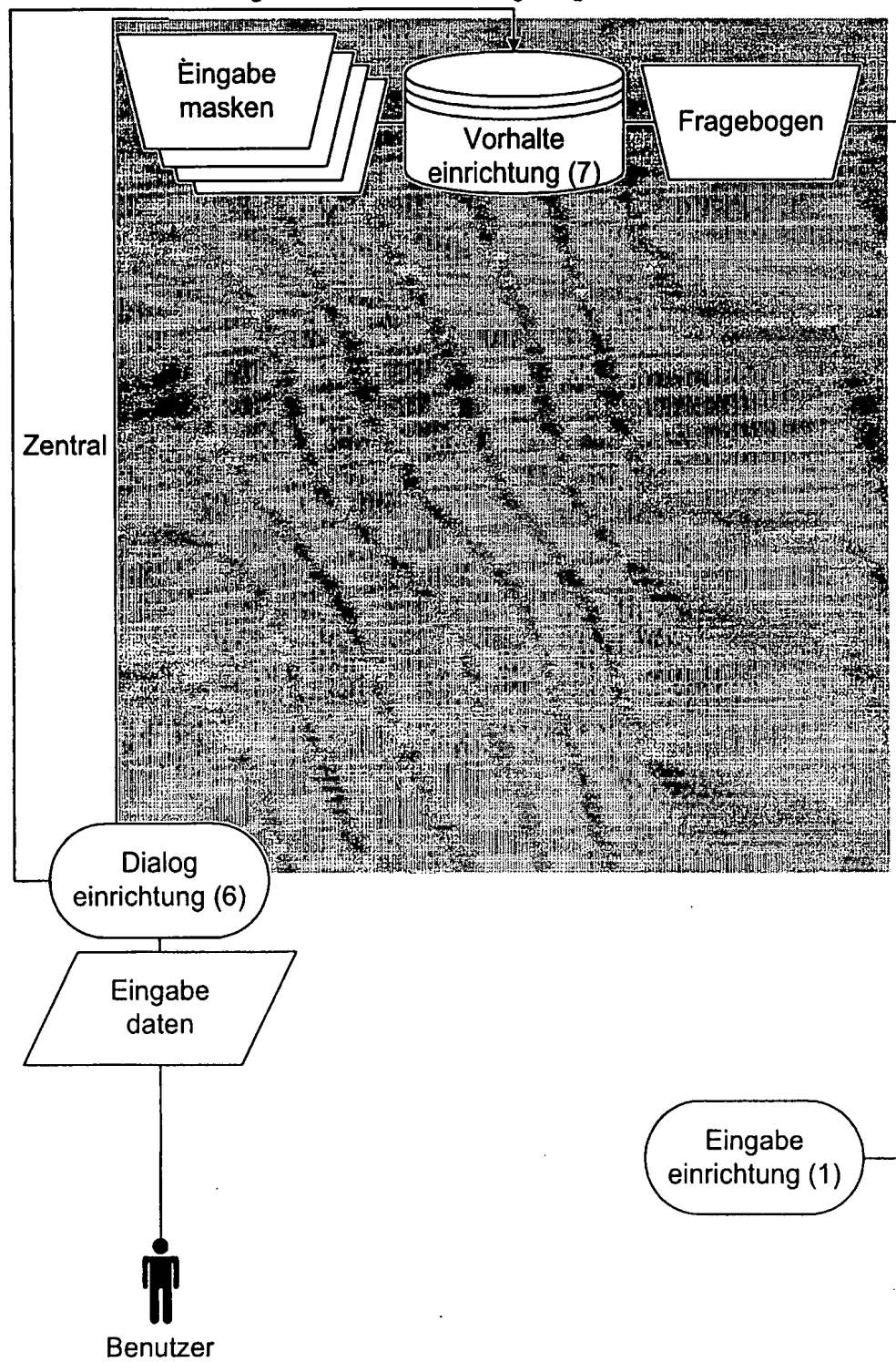


Fig. 3: Eingabe der Datensätze

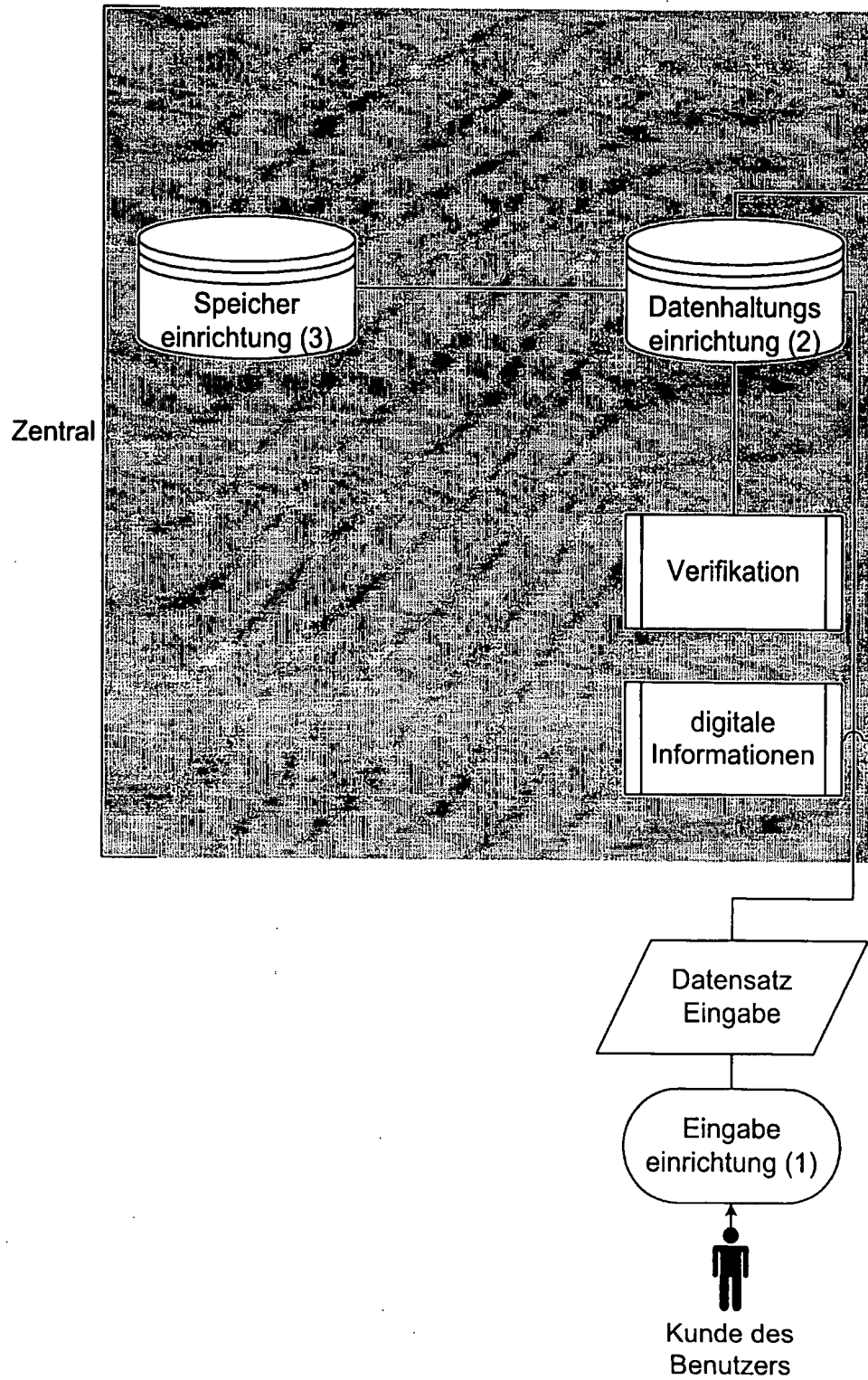


Fig. 4: Analyse und Auswertung der Datensätze

